

ИНФОРМАЦИЯ **о рассмотрении обращений граждан** **в администрации города Мончегорска в 2011 году**

В 2011 году работа по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию города, велась в соответствии с нормативными документами:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Порядком работы с обращениями граждан в администрации города Мончегорска, ее функциональных органах и структурных подразделениях, утвержденным распоряжением администрации города от 08.02.2010 № 65-р.

В 2011 году в администрацию города поступило **556** письменных обращений (в том числе обращения, поступившие на Интернет-сайт), что на 3 % больше, чем в 2010 году.

Из них:

- из вышестоящих организаций – 38 обращений (7%);
- из Мурманской областной Думы – 10 (2%);
- из Администрации Президента – 36 (6%);
- виртуальная приемная – 78 (14%).

В 2011 году зарегистрировано 58 (10%) коллективных обращений.

Все заявления доведены до сведения руководства администрации города. В 2011 году взято на контроль в общем отделе 396 обращений, что составляет 71% от общего числа (это на 11% больше, чем в 2010 году).

Из взятых на контроль – 24% обращений рассмотрено положительно.

В 2011 году уменьшилось количество обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации (на 2%) и из Мурманской областной Думы (на 4%).

Анализируя обращения, поступившие из Администрации Президента РФ, можно сделать вывод о том, что, в большинстве случаев, жители города обращаются к Президенту по вопросу тяжелого материального положения в семье и низкой заработной платы (22% обращений). Также часто поднимается вопрос о завышенной плате за жилищно-коммунальные услуги в городе (19%). В 2011 году жителей города волновали вопросы повышения цен на продукты питания и топливо в регионе, вопросы о содействии в улучшении жилищных условий, о ремонте дорог в городе и реализации материнского капитала.

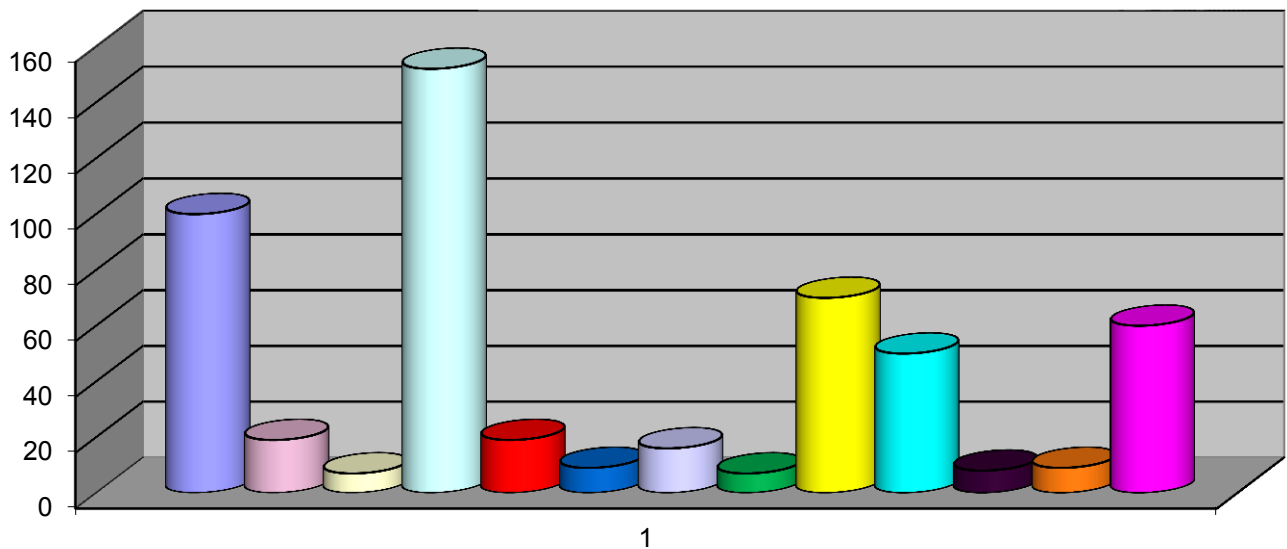
В Правительство Мурманской области и к депутатам Мурманской областной Думы в 2011 году жители города обращались по вопросам создания безбарьерной среды для инвалидов, переселения из районов Крайнего Севера, о расселении из ветхого жилфонда; возросло количество обращений с жалобами на работу управляющих компаний. Также жителей города волнует состояние дорог в городе и качество медицинского обслуживания.

Характеристика всех обращений граждан за 2011 год по сравнению с 2010 годом представлена в приложении № 1.

В последние годы наблюдается тенденция увеличения количества обращений по вопросам коммунального хозяйства. Если в 2008 году таких обращений было 15%, в 2009 году – 16%, в 2010 – 21%, то в 2011 году это уже 27% обращений от общего числа.

В то же время наметилась тенденция уменьшения количества обращений по жилищным вопросам. В 2009 году таких обращений было 27%, в 2010 – 20%, а в 2011-18%.

Характер поступивших обращений представлен на Рис.1.



- Жилищные вопросы
- Социальное обеспечение
- Торговля
- Коммунальное хозяйство
- Строительство и архитектура
- Здоровоохранение
- Охрана общественного порядка
- Социальная защита семьи
- О земельных участках
- О предоставлении справок, сведений и т.п.
- Транспорт
- Об оплате труда
- Прочие

Рис. 1. Характер поступивших обращений

В 2011 году наибольшее количество обращений граждан поступило по **вопросам коммунального хозяйства и жилищным вопросам** – 45% от общего числа обращений.

В основном это обращения о неудовлетворительной работе управляющих компаний, о снижении параметров отопления, о плохом состоянии подвалов домов, о замене внутридомовых инженерных систем, ремонте подъездов, благоустройстве детских игровых площадок, низком качестве содержания общедомового имущества и придомовых территорий, ремонте дорог, высокой квартирной плате, о включении

МКД в региональную программу по проведению капитального ремонта, о несанкционированных свалках на территории города, о выделении жилого помещения, о переселении из аварийного и ветхого жилфонда. Поднимались вопросы о переселении из районов Крайнего Севера, о размене квартир в связи с невозможностью оплаты коммунальных услуг, а также о регистрации в общежитиях города.

Вопросы **выделения земельных участков** были подняты в 13% поступивших обращений. В основном, это обращения о предоставлении земельного участка многодетным семьям для индивидуального жилищного строительства.

В 2011 годом увеличилось число обращений, рассмотренных в срок до 10 дней (17% в 2010 и 22 % в 2011).

Наметилась тенденция уменьшения числа обращений, рассмотренных в срок свыше 30 дней:

в 2007 году свыше 30 дней было рассмотрено 15% обращений;

2008 – 7% обращений;

2009 – 3% обращений;

2010 – 3% обращений;

2011 – 1% обращений.

Данные цифры говорят о хорошей работе сотрудников общего отдела администрации, которые тщательно и своевременно контролирует сроки рассмотрения обращений граждан.

Анализ сроков рассмотрения обращений по сравнению с 2010 годом см. на Рис. 2.

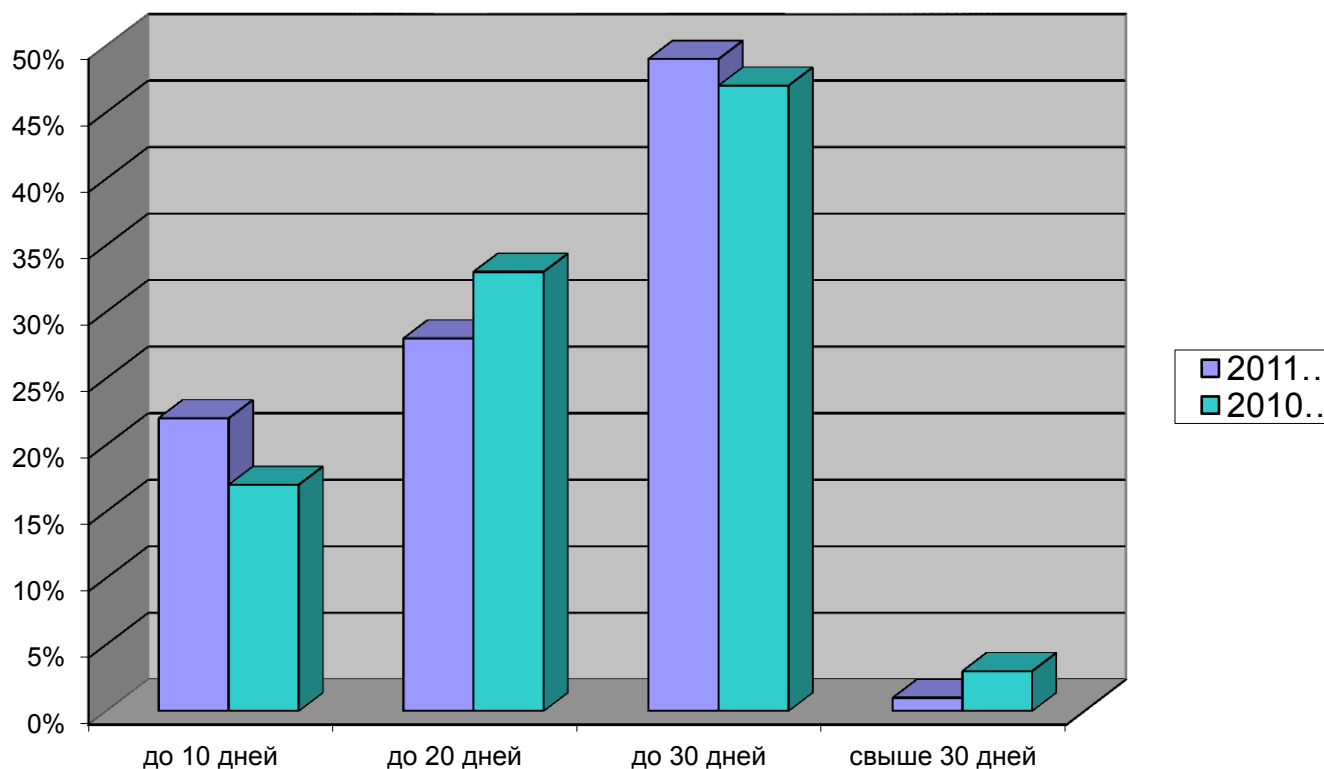


Рис. 2. (% к общему числу обращений, поставленных на контроль)

Необходимо отметить, что в 2011 году в администрацию города поступило 495 обращений, которые прошли регистрацию в другой базе данных. Эти обращения имели одинаковое содержание и касались жалобы на неудовлетворительную работу управляющей компании ООО "Теплоэнергосервис".

Распоряжением администрации города была создана комиссия по обследованию многоквартирных домов с целью проверки фактов, изложенных в данных обращениях. Также город Мончегорск посетила Государственная жилищная инспекция Мурманской области.

По данным обращения были разосланы уведомления о продлении их сроков рассмотрения (в соответствии со статьей 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан"). Однако не по всем данным обращениям удалось дать ответы в установленные законом сроки. Это связано, в первую очередь, с большим числом обращений, ведь по каждому заявлению проводилась комиссия проверка.

Личный прием руководителей

В 2011 году на личный прием (Рис. 3) к первым руководителям обратилось 229 человек. В основном к первым руководителям жители города обращались по жилищным вопросам (36% обращений) и по вопросам коммунального хозяйства (20%).

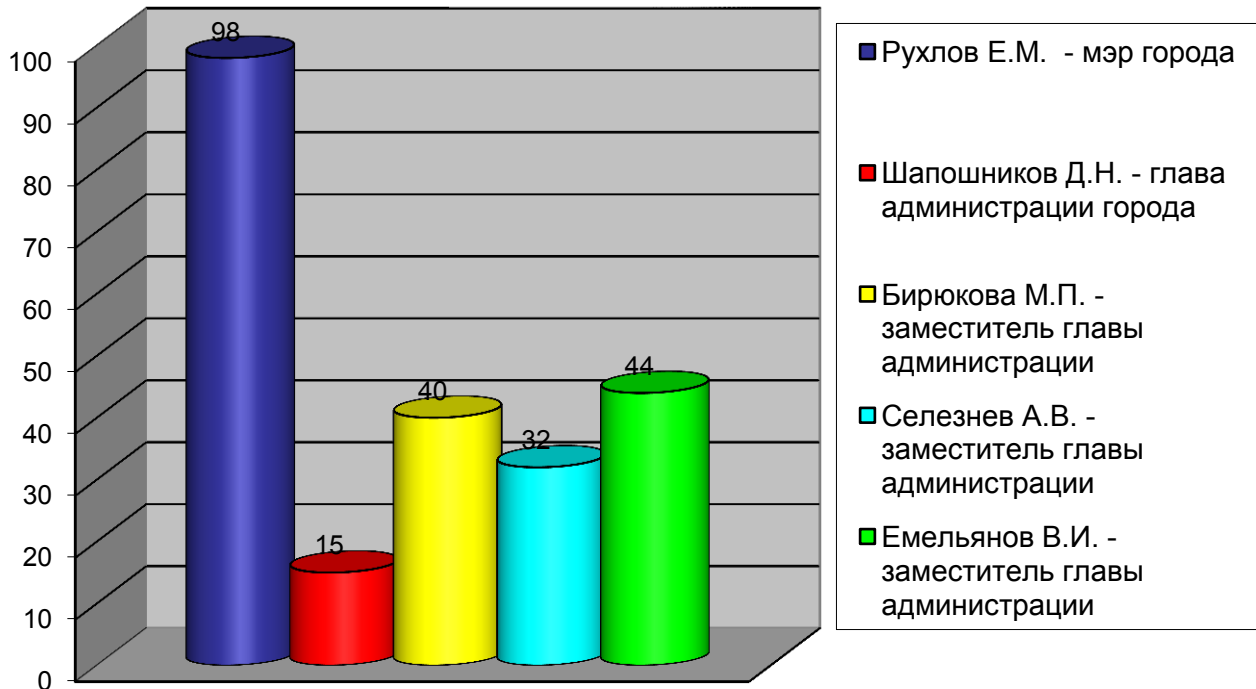


Рис. 3. Количество граждан, побывавших на личном приеме у руководителей администрации

По итогам приема 16% обращений рассмотрено положительно (в 2010 году 11%), в 50% обращений даны соответствующие разъяснения непосредственно на приеме руководителя, 35% – переданы для рассмотрения в структурные подразделения администрации.

Проведя анализ обращений граждан в органы местного самоуправления, можно сделать вывод, что тематическая структура обращений в целом остается традиционной. По-прежнему наибольшее количество обращений граждан связано с жилищными вопросами, а также проблемами в сфере коммунального хозяйства.

Работа по регистрации и контролю письменных обращений граждан ведется в системе электронного документооборота "БОСС-Референт". Все обращения, поступившие в администрацию города сканируются. Кроме традиционных форм направления обращений, жители города (и других регионов) имеют возможность направить обращения по информационным системам общего пользования посредством электронной почты, а также виртуальной приемной, размещенной на официальном сайте администрации города.

Состояние дел с обращениями граждан регулярно изучается и обсуждается. Ежеквартально представляются аналитические отчеты о характере обращений, о работе с ними, о сроках рассмотрения обращений.

Ежеквартально в административное управление Аппарата Правительства Мурманской области направляются отчеты о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Администрации Президента РФ.

Начальник общего отдела

Т.В.Тимофеева

Маликова Д.В.
7-23-70

Справка
о работе по рассмотрению писем, заявлений, жалоб граждан,
поступивших в администрацию города Мончегорска
за 2011 год (в сравнении с 2010 годом)

		2011 г.		2010 г.	
		Всего	в % к итогу	Всего	в % к итогу
I.	ВСЕГО поступило, в том числе:	556	100	544	100
1.1	из вышестоящих организаций	38	7	29	5
1.2	из Мурманской областной Думы	10	2	32	6
1.3	из Администрации Президента	36	6	46	8
1.4	виртуальная приемная	78	14	66	12
1.5	прочие	394	71	371	68
II.	ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:				
2.1	Жилищные вопросы	100	18	108	20
2.2	Социальное обеспечение	19	3	31	6
2.3	О вырубке/прореживании деревьев	22	4	нет данных	
2.4	Торговля	7	1	11	2
2.5	Коммунальное хозяйство	152	27	115	21
2.6	Строительство и архитектура	19	3	32	6
2.7	Транспорт	8	1	5	1
2.8	Здравоохранение	9	2	11	2
2.9	Охрана общественного порядка	16	3	15	3
2.10	Образование	2	0	9	2
2.11	Трудоустройство	2	0	6	1
2.12	Социальная защита семьи	7	1	3	1
2.13	О земельных участках	70	13	55	10
2.14	Физкультура и спорт	4	1	11	2
2.15	О предоставлении справок, сведений и т.п.	50	9	42	8
2.16	Благодарности, поздравления, пожелания	0	0	1	0
2.17	Об оплате труда	9	2	15	3
2.18	О наградах	0	0	3	1
2.19	Прочие	60	11	71	13
	<i>Итого</i>	556	100	544	100
III.	КОНТРОЛЬ за исполнением				
3.1	Взято на контроль	396	71	326	60
3.2	Направлено на рассмотрение без контроля	160	29	218	40
	<i>Итого</i>	556	100	544	100
IV.	ИТОГИ рассмотрения (из числа взятых на контроль)				
4.1	Рассмотрено положительно	94	24	71	22
4.2	Рассмотрено в срок до 10 дней	89	22	56	17
4.3	Рассмотрено в срок до 20 дней	110	28	107	33
4.4	Рассмотрено в срок до 30 дней	194	49	152	47
4.5	Рассмотрено в срок свыше 30 дней	3	1	11	3
4.6	Находятся на рассмотрении (на момент составления отчета)	0	0	0	0